

## بررسی ساختار نوبت در اتاق‌های چت و شبکه‌های اجتماعی

عطیه کامیابی گل \*

مسیحه هدایت مفیدی\*\*

### چکیده

هدف از این پژوهش نشان دادن نوع زبان بکاررفته در فضاهای است که برخاسته از ابزاری الکترونیکی، جهانی و تعاملی است. همچنین به نحوه نوبت‌گیری و واگذاری آن هنگام استفاده از این تکنولوژی برای برقراری ارتباط پرداخته شده است. داده‌های این پژوهش شامل گفت‌وگوها و ارتباطات کاربران فارسی‌زبان در فضاهای مجازی از جمله اتاق‌های چت یا هو، شبکه‌ی اجتماعی فیس‌بوک و تلگرام می‌باشد. علت انتخاب این فضاها، عمومی بودن و آشنابودن آن‌ها برای اغلب کاربران اینترنت در ایران بود. به‌طورکلی می‌توان گفت نوبت‌گیری، کنترل، مدیریت و انتقال آن در گفتگوهای اینترنتی دارای اصول مشخص و قواعد از پیش تعیین‌شده‌ای نمی‌باشد، بلکه تا حد زیادی بستگی به عادات افراد هنگام چت و تایپ کردن دارد.

**کلیدواژه‌ها:** تحلیل گفتمان، نوبت‌گیری، اینترنت، فضای مجازی، چت

### ۱. مقدمه

معانی چندگانه واژه‌ی " زبان " -هم آکادمیک و هم محاوره‌ای- بیان‌گر پدیده‌ای چندگانه در چارچوب‌های تحلیل مختلف است و پژوهش ساده‌ای را درخصوص ادبیات مربوط به زبان فضای مجازی پیچیده می‌کند (مسفادین، ۲۰۰۴: ۲۷)

---

\* استادیار گروه زبان شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)،

kamyabigol@ferdowsi.um.ac.ir

\*\* دانشجوی دکتری گروه زبان شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد،

masihemofidi@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۱/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۴/۱۴

پژوهش حاضر مطالب تجربی و علمی مربوط به ماهیت و معنای متن، زبان و ادبیات اینترنت و ارتباطات اینترنتی را بررسی می‌کند و رویکردهای نظری مختلفی که محققان در حال حاضر در این خصوص به کار می‌برند را نشان می‌دهد.

موضوع مورد بحث در این مقاله این است که چنین فن‌آوری‌هایی با امکانات و محدودیت‌های ویژه‌ی خود، چه تاثیری بر ارتباطات کلامی و نوع واگذاری نوبت دارند. داده‌های این تحقیق شامل ۲۰۰ متن چت است که همگی مربوط به کاربران فارسی-زبان می‌باشد. برخی از این گفتگوها به صورت دو نفره و برخی نیز به طور گروهی انجام شده‌است. این متون در طی یک ماه و از شبکه‌های مختلف اجتماعی جمع‌آوری شده و شامل موضوعات مختلف و بحث‌های متفاوتی است.

## ۲. اهمیت بررسی ویژگی‌های زبان‌شناختی فضاهای مجازی

فراگیر شدن رسانه‌ها در آغاز قرن بیست و یکم و موضوع جدی نقش اینترنت در شکل‌دهی به فرهنگ، هویت و باورها و ارزش‌های اجتماعی، اهمیت پژوهش در این زمینه را افزایش داده‌است. در جامعه امروز، گرایش به اینترنت و استفاده از آن چنان رایج شده است که بیشتر خانواده‌ها رایانه شخصی دارند و اعضای خانواده بخش زیادی از وقت خود را در استفاده از اینترنت سپری می‌کنند. گسترش اینترنت مانند هر نوآوری دیگری به ایجاد دگرگونی‌هایی در جنبه‌های مختلف زندگی انجامیده و استفاده از آن، امری اجتناب‌ناپذیر شده است. به طور کلی می‌توان گفت استفاده از اینترنت در حال گسترش است و در تمام زوایای زندگی وجود آن احساس می‌شود. از طرفی بحث و تحقیق در زمینه‌هایی که مسائل زبان‌شناسی نظری را از تحلیل‌های زبان‌شناختی به حوزه‌های اجتماعی و تحلیل‌های بینامتنی پیوند می‌زند تلاشی است برای گسترش هرچه بیشتر زبان‌شناسی کاربردی. از سوی دیگر، تحقیق درباره‌ی نظام نوبت‌گیری در گفتگوهای اینترنتی همزمان به ما اطلاعاتی درباره‌ی چگونگی کاربرد زبان در فضاهای مجازی می‌دهد. سیکوگنانی (Cicognani) (۱۹۹۸) معتقد است که بررسی انتقادی زبان مهم‌ترین راهکار برای مطالعه ماهیت فضاهای مجازی است، به گفته‌ی او فضای مجازی را صرفاً می‌توان بر حسب ویژگی‌های زبان‌شناختی آن تعریف کرد.

### ۳. نوبت‌گیری و انتقال نوبت

در هر مکالمه، عرصه‌ی مکالمه (floor) (حق صحبت) وجود دارد که می‌توان آن را به منزله‌ی حق صحبت کردن دانست. در اختیار داشتن این حق، در هر زمان نوبت (turn) نامیده می‌شود. هرگاه اختیار صحبت از پیش تعیین نشده باشد، شخص می‌تواند تلاش کند تا آن را در اختیار گیرد، که این تلاش را نوبت‌گیری می‌نامند. نوبت‌گیری کنشی اجتماعی به شمار می‌رود و بر اساس نظام مدیریت مکالمه (local management system) صورت می‌گیرد که طبق عرف، نظامی شناخته شده برای اعضای گروه اجتماعی خاص است. نظام مدیریت مکالمه در اصل، مجموعه‌ی عرف‌هایی است که برای کسب نوبت، حفظ یا واگذار کردن آن به دیگران به کار گرفته می‌شود. افراد حاضر در گفتگو کسانی هستند که عرصه‌ی مکالمه را از طریق نوبت‌گیری حفظ می‌کنند، با یکدیگر همکاری دارند، تغییر نوبت انجام می‌دهند و در عرصه‌ی مکالمه شریک‌اند. نظام مدیریت مکالمه بیشتر از همه در جایی مورد نیاز است که احتمال می‌رود نوبت شخصی که آن را در اختیار دارد، تغییر کند. هر نقطه را که در آن تغییر نوبت ممکن باشد، محل امکان واگذاری رشته کلام (Transition Relevance Place (TPR) یا "ماورک" (TRP) می‌نامند. این نوع استعاره تحلیلی، نگرشی بنیادی در اختیار ما می‌گذارد که بر اساس آن افراد حاضر در مکالمه را کسانی تلقی می‌کنیم که عرصه‌ی مکالمه را از طریق نوبت‌گیری حفظ می‌نمایند (یول، ۱۳۸۷: ۹۵). مقاله "ویژگی ساخت نوبت‌ها" در مجله‌ی کاربردشناسی زبان (Pragmatics) در سال ۱۹۹۶ چاپ شد و در این مقاله تامپسون (Thompson) به ساختارهای نوبت، شیوه‌های دریافت نوبت و نقطه‌ی انتقال آن اشاره کرده است. وی در سال ۲۰۰۲ نیز مقاله‌ای با عنوان "زبان نوبت و توالی" ب چاپ رساند. گریت‌باخ (Greatbatch, David) (۱۹۸۸) در مجله‌ی "زبان اجتماعی" مقاله‌ای را منتشر کرد به نام "الگوی نوبت‌گیری در مصاحبات خبری بریتانیا". او در این مقاله به تحلیل مصاحبه‌های خبری بر اساس نظریه‌ی تحلیل گفتمان پرداخته و سپس به نتایجی در رابطه با سیستم انتقال نوبت در این نوع ارتباطات رسیده است.

لرنر (Lerner, Gene) (۲۰۰۴) نیز نویسنده‌ی مقاله‌ای با عنوان "توالی‌های تعاملی در نوبت" است. ساکس (Sacks, Harvey) (۲۰۰۴) در مقاله‌ی "الگوی آغازین نوبت‌گیری در مکالمه" به تحلیل و بررسی ساختار نوبت و الگوی شروع مکالمات پرداخته است. چگلف (Schegloff, Emanuel) (۲۰۰۰) نیز به توصیف و توضیح هم‌پوشی‌ها در مکالمات

پرداخته‌است و این بررسی‌ها در مقاله‌ای با عنوان "هم‌پوشی و الگوهای نوبت‌گیری در مکالمات" به چاپ رسیده‌است. کوتاناکا (Tanaka, Hiroko) (۲۰۰۰) به‌طور خاص به بررسی زبان ژاپنی پرداخته و الگوهای نوبت‌گیری در این زبان را تجزیه و تحلیل کرده‌است. در زبان فارسی نیز بررسی‌هایی در رابطه با ساختار نوبت و الگوهای نوبت‌گیری شده و مقالاتی نیز به چاپ رسیده‌است. وزیری‌فرد (۱۳۹۰) در پایان‌نامه‌ی خود با عنوان "بررسی نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری بر اساس مکالمه‌کاوی و تحلیل گفتمان انتقادی" کوشیده است تا به سوال‌هایی درباره‌ی ویژگی‌های نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری، نحوه‌ی اعمال قدرت در مصاحبه‌ها و نیز مساله‌ی ادب و ملاحظات مربوط به وجهه در این نوع مصاحبه‌ها پاسخ دهد.

مقاله‌ی "تحلیل گفتمان سیاسی رسانه" نوشته‌ی سلطانی، تفضلی و صدقی (۱۳۸۷) نیز به ویژگی‌های گفتمان‌ها و مصاحبه‌های سیاسی، ساختار آنان و شیوه‌های نوبت‌گیری در چنین ارتباطاتی پرداخته‌است.

اقاگل‌زاده (۱۳۸۷) در مقاله‌ی "تحلیل گفتمان انتقادی رسانه‌ی ملی رادیو" الگوی گفتمان رادیو در تعامل با دیگر گفتمان‌ها را ارائه‌داده‌است. وی در این مقاله گفتگوها و ارتباطات در رادیو را بررسی کرده و در نهایت الگوی ویژه‌ای برای این گفتگوها و ساختار ترجیحی در آن‌ها ارائه‌داده‌است.

#### ۴. روش تحقیق

داده‌های این پژوهش شامل گفت‌وگوها و ارتباطات کاربران فارسی‌زبان در فضاهای مختلف اینترنت از جمله اتاق‌های چت یا هو، شبکه‌ی اجتماعی فیس‌بوک و تلگرام می‌باشد. علت انتخاب این فضاهای مجازی، عمومی بودن و آشنا بودن آنها برای اغلب کاربران اینترنت در ایران است.

بخشی از داده‌ها نیز از آرشیو چت‌های گروهی تهیه گردیده‌اند که تمامی این داده‌ها پس از انجام مکالمه و با رضایت افراد حاضر در مکالمه مورد بررسی قرار گرفته‌اند. مکالمات اینترنتی مورد بررسی در این پژوهش از بین افراد بالای ۱۸ سال و دارای حداقل تحصیلات دیپلم می‌باشند. به‌طور کلی ۱۴۱ نفر در این ۲۰۰ ارتباط نوشتاری دخیل بوده‌اند که از مجموع این ۱۴۱ نفر، تعداد زنان ۹۲ و مردان ۴۹ بوده است.

داده‌های مورد بررسی تنها شامل چت‌هایی است که از حروف انگلیسی برای نوشتن کلمات فارسی (فینگلیش) استفاده شده است. تمامی داده‌ها به صورت نوشتاری‌اند و ویژگی‌های مختلف ارتباط نوشتاری- کامپیوتری نیز در شناخت روند مکالمات لحاظ شده‌اند.

## ۵. فناوری‌های ارتباطاتی، اینترنت، چت

فناوری‌های ارتباطی با دست‌کاری زمان و فضا دنیایی پدیدمی‌آورد که بسیار کوچک و فشرده است. این دنیا، دنیایی دیجیتال (Digital world) است که در ابزارهایی با ابعاد چند سانتی‌متری (مانند گوشی تلفن همراه) یا حداکثر چندین سانتی‌متری (مانیتورها و یا تلویزیون‌های دیجیتالی) جای می‌گیرد. پیشرفت خیره‌کننده در عرصه‌ی ارتباطات، ویژگی دیگر جهان معاصر را تعیین می‌کند که همان «اطلاعات محوری» است. آنچه در شبکه‌های بسیار گسترده‌ی ارتباطی جریان دارد حجم بسیار عظیمی از اطلاعات است که لحظه‌لحظه بر شمار آن افزوده می‌شود. همین حجم عظیم تولید، توزیع و مصرف اطلاعات، جهان معاصر را به جهان اطلاعات-محور تبدیل کرده است.<sup>۱</sup> اینترنت مجموعه‌ای گسترده از شبکه‌ها و دروازه‌هایی است که به منظور ارتباط با یکدیگر به هم متصل می‌شوند و شامل خطوط ارتباطی با سرعت بالا بین گره‌های اصلی و یا کامپیوترهای میزبان است که داده‌ها و پیام‌ها را ارسال می‌کند. درحقیقت، اینترنت را می‌توان شبکه‌ای عظیم متشکل از میلیون‌ها رایانه مختلف دانست که از شبکه‌های مختلف با کاربران گوناگون و دارای اهداف محاسباتی متعدد به وجود آمده‌است، ولی در نهایت به صورت یک شبکه‌ی جهان‌شمول واحد و در مقیاس جهانی به هم متصل شده‌است.

چت در فرهنگ لغت به معنای گفت‌وگوهای عامیانه، گپ‌زدن و دوستانه حرف‌زدن است. در محیط اینترنت نیز معنای این فن‌آوری، گفت‌وگو در اتاق‌های خصوصی و یا عمومی است که بستگی به سطح برخورداری امکانات و استفاده‌ی آن از طرف افراد، متفاوت است. چت خصوصیت همزمانی (چت کردن با چندین نفر در زمان واحد) دارد و از طرف دیگر با شکست بعد مکانی و فاصله‌ها تبدیل به ابزار سودمند ارتباطی شده است و به عنوان یک شیوه‌ی جدید ارتباطی، تاثیر غیرقابل‌انکاری بر نوع روابط اجتماعی و زبان برجای گذاشته‌است.

در این مقاله به این موضوع پرداخته شده است که چنین فن‌آوری‌هایی با امکانات و محدودیت‌های ویژه‌ی خود، چه تأثیری بر «ارتباطات کلامی» (Verbal communication) و نوع واگذاری نوبت در این ارتباطات دارند.

## ۶. مدیریت و کنترل نوبت در چت

نوبت‌گیری در مکالمات دارای اصولی است ولی با توجه به نوع ارتباطات، تفاوت‌هایی در آن وجود دارد. مثلاً نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری با نوبت‌گیری در ارتباطات و مکالمات روزمره متفاوت است. همچنین تفاوت‌های عمده‌ای بین برقراری ارتباط از طریق کامپیوتر و سخن‌گفتن عادی وجود دارد، از جمله بازخورد همزمان که عدم وجود آن در ارتباطات کامپیوتری گاه درک مفهوم پیام را مشکل و یا ایجاد سوء تفاهم می‌کند. بسیاری از این تفاوت‌ها از محدودیتی که این فن‌آوری به لحاظ شرایط و فضا با آن روبه‌رو است ناشی می‌شود. آهنگ و سرعت گفتگو در مکالمات اینترنتی خیلی کندتر از چیزی است که در شرایط طبیعی سخن‌گفتن وجود دارد و همین ویژگی، برخی از خصوصیات برجسته‌ی موجود در گفتگوهای حضوری را در مکالمات اینترنتی متفی می‌سازد. در اتاق‌های گفتگوی همزمان، پاسخ به پیام ممکن است طی چند ثانیه ارسال شود. تاخیر پاسخ در بسیاری موارد ممکن است موجب سوء تفاهم و یا تغییر نوبت شود. ویژگی اینترنت این است که پس از ارسال پیام، نمی‌توان مدت زمانی را که برای دریافت پاسخ باید منتظر بود پیش‌بینی کرد. به دلیل وجود تاخیر، آهنگ گفتگوها - حتی در پرسرعت‌ترین مکالمات اینترنتی - فاقد سرعت و قابلیت پیش‌بینی‌پذیری موجود در گفتگوهای حضوری است. حتی اگر پاسخ پیام فوراً تایپ‌شود باز هم این احتمال هست که با تاخیر به صفحه‌ی نمایشگر مخاطب برسد. این امر ممکن است دلایل متعددی داشته باشد نظیر وجود مشکلاتی در پردازش شبکه‌ی اینترنت، وجود ترافیک در کامپیوترگیرنده و یا مشکلاتی دیگر که احیاناً در سیستم فرستنده یا گیرنده‌ی پیام وجود دارد.

در مجموع داده‌های بررسی شده ۱۰۳۶ مورد کنترل و حفظ نوبت دیده شده که این موارد نشان می‌دهند در گفتگوها و مکالماتی که از طریق اینترنت صورت می‌گیرد، افراد از راه‌های مختلفی استفاده می‌کنند تا نشان‌دهند نوبت را در دست‌دارند. در بخش‌های بعدی این شیوه‌های کنترل نوبت در فضاها‌ی مجازی ذکر می‌شوند.

## ۱.۶ جمله ناتمام

یکی از شیوه‌های رایج برای کنترل نوبت در مکالمات اینترنتی ناتمام گذاشتن جمله و ارسال آن با همان حالت است.

- nazare to chiye??!
- Bebin ba tavajoh be chizi ke man midoonam
- To hassasi,kheili...
- vaghti dargire 1 chizi mishi hameye fekre zehneto taskhir mikone,badam to ke midooni
- harfet haghe pas dige bahs nakon,chon vaghti varede bahso jadal mishi
- nemitooni dorost chizi ro esbat koni,bebakhshid jesarat mikonam va inaro
- migam,chon mibinam kheili
- khodeto aziat mikoni bayad begam

## ۲.۶ حرف ربط (پیوند)

یکی از کاربردهای کلمه‌ی ربط هنگام برقراری ارتباط نوشتاری در فضاهای مجازی این است که گاهی افراد برای اینکه نشان‌دهند، مطلبشان ادامه‌دارد و نوبت را در دست‌دارند جمله‌ی اول را تمام‌کرده و در انتها با استفاده از یک کلمه‌ی ربط نوبت را نگه‌می‌دارند و پیام را ارسال می‌کنند و سپس در پیام بعدی جمله‌ی دوم که همان جمله‌ی وابسته است را ارسال می‌کنند.

- salam, to chera on-iii??
- salam,chera nabasham?khob sare kelasam vali
- ba gushim on shodam
- 1 chizio check konam
- Ahaaan ,che matlabe mohemi boode ke
- bekhatresh sar kelas on shodi???

## ۳.۶ چند نقطه (...)

استفاده از سه یا چند نقطه در گفتگوهای اینترنتی بسیار رایج است. کاربران از این علامت به دلایل مختلف و برای نشان‌دادن مفاهیم متفاوتی استفاده می‌کنند که یکی از آنها در دست‌داشتن و ادامه‌ی نوبت است. گاه نیز با معنا و مفهوم و "غیره" استفاده می‌شود تا نشان‌دهد موارد و مثال‌های دیگری از این نوع وجود دارد. در بسیاری از موارد استفاده از چند نقطه کاربرد بازخوردی دارد و نشان‌دهنده‌ی حالات روحی و عکس‌العمل فرد نسبت به پیام طرف مقابل است که می‌تواند حاکی از بی‌تفاوتی و یا ناراحتی و ابراز تاسف نسبت

به مطلب دریافتی باشد. در برخی موارد نیز سه نقطه را می‌تواند به عنوان سکوتی معنادار تعبیر کرد. در چندین پیام نیز دیده‌شد که افراد در انتهای جمله از سه یا چند نقطه استفاده می‌کنند تا نشان‌دهند مطلبشان هنوز ادامه‌دارد و به نوعی اعلام می‌کنند که هنوز نوبت را در اختیار دارند.

- rasti yadam raft begaaaaam.....
- Ali goft to tu teatre ghahve ghajari bazi kardi!!!!
- man didamesh...
- ghashang bood
- che jaleb
- lotf dari to

#### W8 ۴.۶

در داده‌های بررسی شده مورد دیگری نیز برای نشان‌دادن ادامه‌ی نوبت وجود داشت و آن استفاده از علامت W8 به معنای "Wait" است. این علامت اغلب در بین کاربران که به طور مداوم و مدت زمان طولانی به چت کردن می‌پردازند رایج است. برخی کاربران اینترنت هنگامی که در حال تایپ پیامی طولانی هستند، بخشی از مطلب را ارسال کرده و برای اینکه نشان‌دهند صحبتشان هنوز تمام نشده و تمایل به نگاه‌داشتن نوبت دارند، بین پیام‌های ارسال، عبارت W8 را ارسال می‌کنند و سپس به تایپ ادامه‌ی مطلب می‌پردازند. می‌توان گفت آن‌ها با این کار از دریافت نظر طرف‌مقابل تا اتمام کامل پیام خودداری می‌کنند.

- Salam,khubi?1 saal??
- Bah,salam.merc...
- to khubi?
- jan??soalet chiye??
- ye nafar be esme F.R. vase man peygham dade va shomare hesab gozashte baraye varize pool jahat komak be zelzelezadegan.
- Khob???
- w8!
- fek konam jozve frindaye to bood.mikham bedoonam ghabele ewtemed hast?be hesabesh pool variz konam?

#### ۵.۶ عدم کاربرد نشانه

گاه نیز کاربران برای نگاه‌داشتن نوبت از هیچ نشانه‌ی خاصی استفاده نمی‌کنند و تنها به جملات و پیام‌های خود را یکی پس از دیگری ارسال می‌کنند. در این بین، طرف دیگر



مکالمه یا از مفهوم پیام‌ها متوجه می‌شود که مطلب ادامه دارد و یا اینکه در بین پیام‌های دریافتی نظر و جملات خود را ارسال می‌کند که در این صورت احتمال اختلال در روند مکالمه وجود دارد.

- salam maral joooon...khubi???kheili kam peydaee tu fb...
- defaet keye,hatman miyam.
  - salam mer30 ey bad nistam. bavar kon khodamam nemidunam. hanuz ke mashhad naumadam. payan namamam tamum nashode. hatman khabaret mikonam. mer30 porsidi.
- mage u mashhadi nistiiiiiiiiiiii????????? :))))))))))))))
- khoshhal mishham maral joon tu defaet bashham...hatman khabaram kon plz....merc
- na azizam man maleziyam. hatman behet khabar midam. Mamnoonam

## ۶.۶ پیام نرم‌افزاری

نشانه‌ی دیگری نیز وجود دارد که افراد از طریق آن متوجه می‌شوند طرف دیگر مکالمه در حال تایپ ادامه‌ی مطلب است. این نشانه مربوط به خود برنامه‌ی چت موجود در برخی فضاهای مجازی است. وقتی فردی در حال تایپ است، بر روی صفحه‌ی نمایش کاربر یا کاربران دیگر، عبارت « A is typing » ظاهر می‌شود و نشان می‌دهد نوبت در اختیار چه کسی است. ولی این به آن معنا نیست که کس دیگری نمی‌تواند در این زمان پیامی را ارسال کند.

این مورد را می‌توان با شیوه‌ی پیشین یعنی عدم کاربرد نشانه یکی دانست. چرا که در این حالت هم افراد دخیل در گفتگو از هیچ نشانه‌ی به‌خصوصی برای حفظ نوبت استفاده نمی‌کنند، چراکه تنها پیامی که توسط خود نرم‌افزار در صفحه‌ی چت افراد وجود دارد نشان می‌دهد چه کسی یا کسانی در حال تایپ مطلبشان هستند.

جدول شماره‌ی ۱ نشان‌دهنده‌ی تعداد دفعاتی است که هر یک از این شیوه‌ها توسط کاربران مورد استفاده قرار گرفته است، در این جدول الگوها به ترتیب میزان کاربردشان نمایش داده شده اند.

جدول ۱. میزان کاربرد هر یک از الگوهای کنترل نوبت در گفتگوهای اینترنتی همزمان (چت)

راه‌های کنترل نوبت در چت	میزان کاربرد (از مجموع ۱۰۳۶)	درصد کاربرد هر الگو
عدم کاربرد نشانه (پیام نرم افزاری)	۴۷۴	٪ ۴۵/۷۵
حرف ربط	۲۵۶	٪ ۲۴/۷۱
جمله‌ی ناتمام	۱۴۲	٪ ۱۳/۷۰
چند نقطه	۱۱۶	٪ ۱۱/۱۹
W8	۴۸	٪ ۴/۶۳

همان‌طور که در جدول نشان داده شده است، پرکاربردترین مورد برای حفظ و کنترل نوبت، پیام نرم افزاری مربوط به فضاهای مجازی است. در حقیقت می‌توان گفت اغلب کاربران اینترنت که در این فضاها مشغول چت هستند از هیچ نشانه‌ی به‌خصوصی برای حفظ نوبت استفاده نمی‌کنند و یکی پس از دیگری پیام‌های خود را ارسال کرده و هر پیامی که زودتر ارسال شود پیش از دیگر پیام‌ها بر روی صفحه‌نمایش ظاهر خواهد شد. پس از پیام نرم‌افزار یا عدم کاربرد نشانه، بیشترین کاربرد مربوط به حروف ربط بوده است. حروف ربطی که برای کنترل نوبت استفاده شده‌اند در جدول شماره‌ی ۲\_ به ترتیب تعداد دفعاتی که به-کار رفته‌اند نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. میزان کاربرد هر یک از حروف ربط برای کنترل نوبت در گفتگوهای اینترنتی هم‌زمان

حرف ربط	و	یا	ولی	اما	که	چون	پس	تا	اگر	هم	لیکن
میزان کاربرد (از ۲۵۶)	۶۳	۴۱	۳۵	۳۲	۲۷	۲۱	۱۴	۱۱	۷	۴	۱
درصد کاربرد	۲۴/۶۰	۱۶/۰۱	۱۳/۶۷	۱۲/۵۰	۱۰/۵۴	۸/۲۰	۵/۴۶	۴/۲۹	۲/۸۳	۱/۵۶	۰/۳۹

همان‌طور که در جدول شماره‌ی ۲ نشان داده شده است، حرف ربط "و" بیشترین کاربرد را برای حفظ و کنترل نوبت داشته است.

تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که کاربران فضاهای مجازی، به ویژه اتاق‌های چت، شیوه‌های متفاوتی برای کنترل جریان گفتگو، حفظ نوبت و واگذاری آن دارند، که هیچ یک از این موارد دارای اصول و قواعد از پیش تعیین شده‌ای نیست.

## ۷. واگذاری نوبت در چت

هرگاه اختیار صحبت از پیش تعیین نشده باشد، شخص می‌تواند تلاش کند تا آن را در اختیار گیرد، که این تلاش را نوبت‌گیری می‌نامند.

نوبت‌گیری کنشی اجتماعی به شمار می‌رود و بر اساس نظام مدیریت مکالمه (local management system) صورت می‌گیرد که طبق عرف، نظامی شناخته شده برای اعضای گروه اجتماعی خاص است. در مکالمات اینترنتی نیز علاوه بر کنترل نوبت و در اختیار داشتن آن، مسئله‌ی واگذاری نوبت مطرح است. بررسی متون چت نوشتاری نشان می‌دهد افراد در ارتباطات اینترنتی از شیوه‌های مختلفی استفاده می‌کنند تا نشان دهند نوبت را واگذار کرده‌اند. در ادامه به معرفی و توضیح این موارد پرداخته می‌شود.

## ۱.۷ جمله پرسشی

در گفتگوهای دو نفره یا بحث‌های گروهی که در فضاهای مجازی جریان دارد، کاربری که در حال ارائه‌ی مطلب خود از طریق تایپ کردن است می‌تواند با استفاده از شیوه‌های مختلف نشان دهد که صحبتش تمام شده و نوبت را واگذار کرده‌است. یکی از رایج‌ترین شیوه‌ها استفاده از جمله‌ی پرسشی است.

- umadam 5 min fb ro chek konam,beram.
- to chera bidari in vaghte shab?!

\*\*\*

- merc azizam,hame ruberahan?
- to hanuz tehrani?
- manam bozorget hanuz bimarestanan?

## ۲.۷ علامت سوال

در برخی موارد نیز وقتی پیام به طور کامل ارسال می‌شود، در پیام بعدی به جای جمله‌ی پرسشی، تنها از یک یا چند علامت سوال استفاده می‌شود. استفاده از علامت سوال در بیشتر موارد به منظور واگذاری نوبت و دادن عرصه‌ی مکالمه به فردی دیگر است، ولی در برخی موارد که تاخیر در پاسخ‌دهی وجود دارد دیده شده که هدف از ارسال علامت سوال، اعلام انتظار برای دریافت پاسخ از طرف مقابل است که این خود نوعی واگذاری نوبت است.

- man tamame moshakhasate un payan namaro az irandoc daravordam
- vali faghad 1 chekideye kootah dad
- khob?
- ???

## ۳.۷ U??

در برخی موارد نیز دیده‌شد که کاربران به جای علامت سوال از علامت u?? استفاده می‌کنند ( U را به جای کلمه you و به همراه یک یا چند علامت سوال به کار می‌برند) تا نشان‌دهند مطلب به پایان رسیده و منتظر پاسخ و پیام بعدی از طرف دیگر مکالمه هستند که اغلب این علامت پرسشی در رابطه با نظر فرد در مورد موضوع مورد بحث است. به عبارتی افراد در پاسخ به u?? نظر و اطلاعات خود را در مورد مطلب مورد بحث بیان می‌کنند.

- ma ke vase 4shanbe soori barname nadarim
- albate felan
- u??

\*\*\*

- man azash khabar nadaram?
- u??

## F. ۴.۷

در متن چت افرادی که مدت زمان زیادی را به چت کردن اختصاص می‌دهند و به بحث و تبادل نظر در اتاق‌های چت می‌پردازند دیده شده که با استفاده از F در پایان صحبتشان نشان می‌دهند که مطلب تمام شده است و نوبت را واگذار کرده‌اند. افراد F را با معنا و مفهوم

پایان‌دادن به بحث و مکالمه نیز به کار می‌برند که این علامت را از ابتدای کلمه Finish به معنای "تمام کردن، به پایان رساندن، خاتمه‌دادن" گرفته‌اند.

● Age nazare mano miporsi baya ba kannale ehteram be nazaro ideye hamatoon begam ke bazam dorooqho makro faribe, gooshe ma azin harfao shoara pore...harke shoarash bishtar, dorooqash bozorgtar. dar vaghe mishe goft darim ba ghanooone jangal pish mirimo khejalatam nemikesham.F.

### ۵.۷ چند نقطه (...)

همان‌طور که گفته شد استفاده از سه یا چند نقطه در گفتگوهای اینترنتی بسیار رایج است. در برخی موارد نیز کاربران فضاهای مجازی استفاده از سه یا چند نقطه را در انتهای جمله و پیام خود به منزله‌ی پایان نوبت و واگذاری آن می‌دانند.

○ Merc ke khabar dadi. un fb ro check nemikone, mamanam shomareye ghablito dade be amam .

○ hala migam in shomareye jadideto bede beheshoon...

\*\*\*

● merc azizam bad nistam. to khubi?

● az tatilat dari hesabi estefade mikoni? :))

○ naaaa, man ke tatilat nadaram, vase konkuram 3 ruz dar hafte majbooram beram ta resalat...

### ۶.۷ عدم کاربرد نشانه

در بیشتر اوقات پس از ارسال پیام، هیچ عبارت، جمله یا علامت خاصی به نشانی واگذاری نوبت ارسال نمی‌شود و فاصله‌ی زمانی پس از ارسال جمله‌ی آخر نشان‌دهنده‌ی اتمام نوبت است. گاه تاخیرهای طولانی شرایط گفتگو را غیرطبیعی می‌کند و نوبت صحبت کردن نامشخص می‌شود، حال هرچه تعداد افراد دخیل در گفتگو بیشتر باشد، وضعیت دشوارتر می‌شود (کریستال، ۱۳۸۵، ص. ۱۰۵).

● salam agha M, sharmande babate takhir.

● vala un dustam ke shomareye aghaye N ro dare safare. vali 1 shanbe khodam mibinameshun shomarasho vasatun migira

○ salam, kheyli lotf mikonid mer30

- khosh migzare??ishala ke hame chiz ruberaheo kamelan razee hastin??
- mersi...are khodaro shokr
- 1 soal dashtam...mishe rahnamayim konin ke vase koja mitoonam maghale befrestam ke kheili zood jvb bedan??? 1 jayi bashe ke ziad sakht nagirano zood jvb bedan.
- Scholarly Journals fekr mikonam chand rooze javab bede...dar zemen bad az gereftane emaile accept teye yek name azashoon fagha bekhaeed ke acceptance letter ro baratoon befrestand va fee ro badan pardakht mikonid.
- mamnoon az rahnamayitooon
- sharmandeam ke hamishe mozaheme shoma misham
- rasti man avalin tajrobame vase ersale maghale,age eshkali nadare bazam mozahem sham soal beporsam.bavar kon keng nistama ☺
- khahesh mikonam M jaan...harja soal dashtid dar khedmatam
- be hame salam beresoon....

جدول ۳. میزان کاربرد هر یک از الگوهای واگذاری نوبت در گفتگوهای اینترنتی همزمان (چت)

راه‌های واگذاری نوبت در چت	میزان کاربرد (از مجموع ۱۵۶۵)	درصد کاربرد هر الگو
جمله ی پرسشی	۶۱۲	٪ ۳۹/۱۰
عدم کاربرد نشانه	۳۵۱	٪ ۲۲/۴۲
علامت سوال	۲۶۹	٪ ۱۷/۱۸
چند نقطه	۲۰۴	٪ ۱۳/۰۳
U??	۹۸	٪ ۶/۲۶
F.	۳۱	٪ ۱/۹۸

## ۸. نتیجه گیری

همان‌طور که گفته شد نوبت‌گیری کنشی اجتماعی به شمار می‌رود و بر اساس نظام مدیریت مکالمه صورت می‌گیرد که طبق عرف، نظامی شناخته‌شده برای اعضای گروه اجتماعی خاص است. نظام مدیریت مکالمه در اصل مجموعه عرف‌هایی است که برای کسب نوبت، حفظ یا واگذار کردن آن به دیگران به کار گرفته می‌شود. افراد حاضر در گفتگو کسانی هستند که عرصه مکالمه را از طریق نوبت‌گیری حفظ می‌کنند، با یکدیگر همکاری

دارند، تغییر نوبت انجام می‌دهند و در عرصه‌ی مکالمه شریک‌اند. نوبت‌گیری در مکالمات دارای اصولی است ولی با توجه به نوع ارتباطات، تفاوت‌هایی در آن وجود دارد.

در گفتگوها و مکالماتی که از طریق اینترنت صورت می‌گیرد، افراد از راه‌های مختلفی استفاده می‌کنند تا نشان دهند نوبت را در دست دارند. که در بخش پیشین شیوه‌های کنترل نوبت در فضاهای مجازی ذکر شد.

به‌طور کلی می‌توان گفت نوبت‌گیری، کنترل، مدیریت و انتقال آن در گفتگوهای اینترنتی دارای اصول مشخص و قواعد از پیش تعیین شده‌ای نمی‌باشد، بلکه تا حد زیادی بستگی به عادات افراد هنگام چت و تایپ کردن دارد.

برخی افراد تنها فاصله‌ی زمانی بین پیام‌های ارسالی را نشانه‌ی انتقال نوبت می‌دانند و برخی دیگر بر حسب عادت با استفاده از علائمی چون F. و U?? و یا .... در انتهای پیام خود، نشان می‌دهند که صحبتشان به پایان رسیده و نوبت را به نفر دیگر واگذار می‌کنند.

## پی‌نوشت

<sup>1</sup> -<http://www.hgz.org.br/Art06.htm>

## کتابنامه

- آقاگل‌زاده، فردوس. (۱۳۸۷). تحلیل گفتمان‌های رادیو بر پایه نظریه‌ها و راهبردهای زبان‌شناسی. تهران: طرح آینده.
- تاجیک، محمد رضا. (۱۳۷۹). گفتمان و تحلیل گفتمانی. تهران: انتشارات فرهنگ گفتمان.
- تامپسون، جان. (۱۳۸۰). رسانه‌ها و مدرنیته. ترجمه مسعود واحدی. تهران: انتشارات سروش.
- جاروندی، رضا - فرقانی، نازفz. (۱۳۸۸). تحلیل کنش در فضاهای مجازی. دانشنامه علوم اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲.
- دریغیوس، هیوبرت. (۱۳۸۳). دریاب اینترنت. ترجمه علی فارسی نژاد. تهران: نشر ساقی.
- رایبیز، کوین - وبستر، فرانک. (۱۳۸۴). عصر فرهنگ فناورانه: از جامعه اطلاعاتی تا زندگی مجازی. ترجمه مهدی داودی. تهران: نشر توسعه.
- ساسانی، فرهاد. (۱۳۸۵). زمان در فضای مجازی. پژوهشگاه فرهنگستان هنر. نشریه فرهنگ و هنر. شماره ۱، صص. ۷۴ - ۶۵.
- سلطانی، علی اصغر. (۱۳۸۴). قدرت، گفتمان و زبان. تهران: نشر نی.
- فرکلاف، نورمن. (۱۳۷۹). تحلیل انتقادی گفتمان. ترجمه گروه مترجمان. تهران: انتشارات مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
- کریستال، دیوید. (۱۳۸۵). انقلاب‌زبانی. ترجمه شهرام نقش تبریزی. تهران: انتشارات ققنوس.
- وزیری‌فرد، سیده فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری بر اساس مکالمه‌کاوی و تحلیل گفتمان انتقادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- یارمحمدی، لطف‌الله. (۱۳۷۱). ارتباطات از منظر گفتمان‌شناسی انتقادی. تهران: انتشارات هرمس.
- یول، جورج. (۱۳۸۷). کاربردشناسی زبان. ترجمه محمد عموزاده مهدیرجی - منوچهر توانگر. تهران: انتشارات سمت.

- Cicognani, A. (1998). On the Linguistic Nature of Cyberspace and Virtual Communities. *Virtual Reality, Research, Development and Application*, 3 (1), 16-24.
- Crystal, D. (2011). *Internet Linguistics*. London: Routledge.
- Greatbatch, D. (1988). A turn-taking system for British news interviews. *Language in Society*, 17, 401-430.
- Lerner, G. (2004). *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: John Benjamins.
- Macfadyen, L.P. and Roche, J. (2004). *Communicating across Cultures in Cyberspace*. Hamburg, Germany: Lit-verlag.
- Macfadyen, L.P. (2004). *Internet Mediated Communication at the Cultural Interface*. Hamburg, Germany: Lit-varlag.



بررسی ساختار نوبت در اتاق‌های چت و شبکه‌های اجتماعی ۱۷۳

Sacks, Harvey. (2004). An initial characterization of the organization of speaker turn-taking in conversation. Amsterdam: John Benjamins.

Schegloff, E. A. (2007). Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis. London: Cambridge University Press.

Tanaka, H. (2000). Turn-projection in Japanese talk-in-interaction. *Research on Language and Social Interaction*. 12, 53-69.